

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

30.11.2018, 08:41 - 30.11.2018, 09:08

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Etelä-Karjalan Yrittäjät</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Jami Holtari</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>jami.holtari@yrittajat.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0400551435</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Etelä-Karjalan Yrittäjät	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Jami Holtari	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	jami.holtari@yrittajat.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400551435
Vastaajatahon virallinen nimi	Etelä-Karjalan Yrittäjät								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Jami Holtari								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	jami.holtari@yrittajat.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0400551435								
<b>2. Onko vastaaja</b>	joku muu, mikä <input type="text" value="Yrittäjäjärjestö, edustaa yk"/>								
<b>3. Ovatko nykyisten palveluseleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?</b>	kyllä pääosin								
<b>4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3</b>	<p>Palvelusetelin ja asiakassetelin arvon määrittelyn erot on kuvattu pääosin asiallisesti ja oikein.</p> <p>Kuva 1 sivulla 15 on kuitenkin virheellinen. Maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannuksiin ei kuulu sisällyttää lainkaan palveluiden järjestämiseen liittyviä kustannuksia. Ne pitää erottaa ja käsitellä järjestämistehtävän kustannuksina, sillä järjestäminen on maakunnan tehtävä. Se pitää huomioida kustannuslaskennassakin. Järjestäminen on erotettava tuottamisesta myös kustannuksia laskettaessa.</p> <p>Maakunnan liikelaitoksella ei voi olla sellaisia tuottamiseen liittyviä kuluja, joita yksityisillä toimijoilla ei ole. Raportissa tällaisia väitetään olevan. Tämä virhe on raportista korjattava.</p>								
<b>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</b>	ei pääosin								

## 6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5

Palvelusetelien arvon määrittäminen voidaan kyllä hyödyntää osin, mutta asiakasetelin ja palvelusetelin eroavaisuudet on ehdottomasti huomioitava. Koska palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta omavastuuosuutta, on asiakasetelin arvon oltava realistinen ja sen on perustuttava rehellisesti ja oikein laskettuihin tuotantokustannuksiin.

Palvelusetelien arvoa ei voida suoraan siirtää asiakasetelin arvoksi. Tällä hetkellä kunnissa ja kuntayhtymissä on käytössä paljon erilaisia palvelusetelituotteita. Ongelma on, että jokainen kunta "omistaa" oman tuotteistuksensa, joten niiden käyttäminen hyödyksi asiakaseteliä suunniteltaessa on haasteellista.

Kannatamme Suomen Yrittäjien esitystä siitä, että STM ryhtyy kokoamaan nykyiset kuntien ja kuntayhtymien käytössä olevat palvelusetelituotteet ja niiden arvot avoimeen tietokantaan, josta valmiit tuotteistukset ovat kaikkien hyödynnettävissä.

Sivun 13 viimeinen kappaleen toinen lause ("Sen lisäksi huomio on kiinnitettävä markkinoiden kilpailutilanteeseen ja yksityisen tuotannon kustannustason selvittämiseen") poistetaan. Esitämme myös, että sivulla 22 ei riitä, että mainitaan, että haasteena on järjestäjän kustannusten erottaminen liikelaitoksen kustannuksista, vaan todeta, että nämä kustannukset on erotettava toisistaan vailla vaihtoehtoa toimia toisin. Tämä ongelmallinen yksityiskohta on myös uudistusta koskevassa lakiesityksessä. Yksityisen toimijan tuotannon tarkka kustannusrakenne paljastaa yrityksen toimintaan liittyviä tietoja, jotka kuuluvat liikesalaisuuden piiriin.

Muistutamme, että maakunnat määrittävät itse palveluntuottajille maksettavat korvaukset. Ne asetetaan oletettavasti sellaisiksi, että maakunnan liikelaitoksen palvelutuotanto tulee korvauksilla toimeen. Jos näin ei olisi, maakunta joutuisi joko lopettamaan oman palvelutoimintansa tai subventoimaan suoran valinnan palveluita tuottavaa osaansa kilpailua väärillä tavalla. Jos yksityinen palveluntuottaja onnistuu tekemään ylijäämää samalla korvaustasolla ja vastaavalla asiakaskunnalla, kyseessä ei ole

	<p>ylikompensointi, vaan osoitus siitä, että yksityisen palveluntuottajan toiminta on ollut tehokkaampaa kuin julkisen toimijan.” Samat perustelut pätevät myös asiakassetelipalveluihin. Kustannus ja hinta ovat eri asia.</p> <p>Yksityisen markkinahintojen vertailu on perusteltua siinä tapauksessa, että myös liikelaitoksen korvauksia tarkistetaan saman arvoisiksi. Julkisten varojen käytön tulee aina olla mahdollisimman tehokasta.</p>
<p><b>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b></p>	<p>ei pääosin</p>
<p><b>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</b></p>	<p>Olisi tarpeen ohjata vahvemmin vuoropuheluun yksityisten tuottajien, potentiaalisten tuottajien sekä asiakkaiden ja maakunnan välillä. Palvelusetelistä ja julkisista hankinnoista saadut kokemukset osoittavat, että avoin ja jatkuva vuoropuhelu osapuolten välillä on perusedellytys onnistuneelle setelitoiminnalle. Vuoropuhelu pitää aloittaa varhaisessa vaiheessa ja sen tulee olla säännöllistä ja jatkuvaa. Vuoropuhelu ja eri toimijoiden yhteistyö on paras alusta uusille innovaatioille ja uudentyyppisille palveluille.</p> <p>Esitämme, että kappaleeseen tulee lisätä vaatimus noudattaa yhtä, kansallista kustannuslaskennan mallista. Vain yhteneväiset tilikartat ja yhteneväinen kustannuslaskenta mahdollistaa maakuntien avoimen vertailun ja auttaa kehittämään kustannusvaikuttavampaa toimintaa koko Suomeen.</p>
<p><b>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</b></p>	<p>ei</p>
<p><b>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</b></p>	<p>Korvausten periaatteista jää puuttumaan yksinkertaiset mallit. Vaikka raportti toteaa, että niitä olisi hyvä käyttää toiminnan alkuvaiheessa. Raportti esittelee yksityiskohtaisia ratkaisuja, mutta yksinkertaisimmat ratkaisut on sivuutettu. Vaikuttavuus on tärkeä tavoite ja sen painoarvo korvauksissa on kehitettävä. Ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista jäädä toiminnan alkuvaiheessa jumiin määrittelemään monimutkaisia korvausmalleja</p>

	<p>ja mittareita, vaan käynnistää toiminta selkeillä korvausmalleilla, jotta saadaan kokemusta.</p> <p>Korvausmalleja tulee kehittää aktiivisesti yhteistyössä palvelutuottajien kanssa. Erityisesti vaikuttavuuden ja mittareiden kehittämisessä on tärkeää tehdä yhteistyötä asiakkaiden kanssa.</p>
<b>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</b>	ei kantaa
<b>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</b>	Järjestäjän ja tuottajan roolit erotettava ja selkiytettävä paremmin.
<b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	ei
<b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b>	No answers
<b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	kyllä pääosin
<b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b>	<p>Vaikuttavuuden tulee olla peruste kannustinkorvauksille, mutta sen mittareille ei tule alussa antaa liian suurta painoa, vaan kokeilun ja kehittämisen kautta näitä tulee jalostaa. Alussa ja piloteissa olisi hyvä lähteä liikkeelle peruskorvauksen ja olosuhdekorvauksen yhdistelmästä. Myöhemmin voidaan harkita vaikuttavuuteen perustuvasta kannustinpalkkiosta.</p>
<b>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</b>	kyllä pääosin
<b>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</b>	No answers
<b>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</b>	<p>Mitkä tosiasiallisesti ovat maakunnan ( = järjestäjä) ja liikelaitoksen ( = yksi palveluntuottajista) roolit.</p> <p>Kilpailutilanteen tunnistamisesta ja kilpailuneutraliteetin noudattamisen välttämättömyydestä.</p> <p>Liikelaitoksen oman tuotannon kustannusten läpinäkyvyydestä ja siitä, että sen on</p>

kyettävä vertailemaan täsmälleen samoihin palveluihin kulunutta kustannustaan, kuin mitä yksityisten vaaditaan asiakassetelillä tuottavan.

Asiakassetelin arvon äärimmäisen suurista vaikutuksista pieniin palveluntuottajiin.

Ihmisen omien varojen käytön sallittavuudesta yksityisillä markkinoilla.

Lisäksi raporttiin tulisi sisällyttää selkeitä esimerkkejä toimivista yhteistyömalleista setelin myöntäjän (kunta/maakunnan liikelaitos) ja palveluntuottajien välillä sekä toimintamalleja setelin arvon asettamiselle.

## 20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista

Raportti on monelta osin hyvin tehty, mutta sen puutteena on se, ettei yksityisen palvelutuotannon käytäntöjä tunneta, ja tämä näkyy raportin johtopäätöksissä. Raportista puuttuu markkinoiden toimivuuden ja yksityisten palveluntuottajien näkökulma. Raportti ei myöskään ole kaikilta osin kirjoitustavaltaan neutraali.

Raportti on maakuntien työkaluksi valitettavan ohut. Raportista puuttuu liiketalouden, markkinoiden toimivuuden ja yksityisten palveluntuottajien näkökulma. Olisi hyvä, jos raportti sisältäisi myös esimerkkejä konkreettisiksi työkaluiksi.

Kannatamme Suomen Yrittäjien näkemyksiä, mm. lisäpalvelujen myynnin tulisi olla täysin selkeästi sallittu. Asiakkaan on voitava maksaa omaa rahaa asiakassetelin arvon lisäksi, liikelaitoksen on tunnistettava kilpailutilanne ja noudatettava kilpailuneutraliteettia ja asiakassetelin arvon on määräydyttävä liikelaitoksen omien kustannusten tasalle.

Palvelusetelilainsäädäntöä ei saa kumota, vaan sen soveltamisalaa tulee laajentaa kaikkiin kuntien, kuntayhtymien ja maakuntien palveluihin. Asiakkaalla olisi oikeus päättää kumman setelin hän haluaa. Erityisen tärkeää tämä on asumispalveluissa.

Olemme Suomen Yrittäjien kannalla siitä, että raportin valmistelua on ehdottomasti jatkettava, näkökulmaa laajennettava ja sisältöä syvennettävä. Ehdotamme, että raportin jatkovalmisteluun kutsutaan mukaan

myös työ- ja elinkeinoministeriö, Suomen Yrittäjät ja hyvinvointialan toimialajärjestömme sekä Hyvinvointiala HALI ry.

Lisäksi kannatamme Suomen yrittäjien ehdotusta siitä, että raportissa hyödynnettäisiin sähköisten palvelusetelijärjestelmiin kertynyt tietoaineisto. Tiedoista voi esimerkiksi analysoida sitä, miten setelin arvo on vaikuttanut tuottajamäärään. Aineistoa voidaan hyödyntää tuotteistuksessa.

Raportissa nähdään suurimpana vaarana se, että asiakassetelin arvo ylittää maakunnan liikelaitoksen oman tuotannon kustannukset. Kokemukset palvelusetelistä kertovat, että tämä ei ole uhka, päinvastoin – setelin arvo on yleisesti alihinnoiteltu.

## 21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers